

Formation ITIL V4 Specialist - Create, Deliver, Support (CDS)

Description de la formation ITIL V4 CDS

Plébiscitée à travers le monde depuis plusieurs dizaines d'années, la norme ITIL (Information Technology Infrastructure Library) traite de la gestion des services informatiques, également appelés ISTM pour « Information Technology Service Management ». ITIL opère en 2019 sa plus importante mise à jour depuis le lancement de sa version 3 en 2006, en devenant ITIL 4.

Cette **formation ITIL V4 Specialist - Create, Deliver, Support (CDS)** approfondit les concepts abordés dans le niveau Foundation, et plus particulièrement la gestion des services et produits, avec une focalisation sur les aspects culturels et de gestion d'équipe.

Elle vous montrera comment intégrer différents flux de valeur et activités afin de créer, fournir et prendre en charge des produits, des services basés sur l'IT, des pratiques, des méthodes et des outils. Ces fonctions vous apporteront la compréhension du rendement du service, de la qualité du service et des méthodes d'amélioration.

Objectifs

À l'issue de cette **formation ITIL V4 CDS (Create Deliver Support)**, vous saurez notamment :

- Planifier et construire un flux de valeur pour créer, fournir et soutenir un service
- Comment les pratiques ITIL pertinentes contribuent à la création, fourniture et soutien à travers le Système de Valeur des Services (SVS) et les Flux de Valeur
- Créer, fournir et soutenir des services
- Vous préparer et passer la certification ITIL 4 CDS

À qui s'adresse cette formation ?

Public :

Ce cours ITIL V4 Create Deliver Support (CDS) s'adresse aux détenteurs de la certification ITIL 4 Foundation et plus particulièrement aux managers, superviseurs, chefs d'équipes, consultants et de toutes celles et ceux qui participent à la conception ou à la gestion de produits et services numériques modernes.

Prérequis :

Pour suivre cette formation ITIL V4 Create Deliver Support (CDS), vous devez au préalable avoir suivi la formation ITIL V4 Foundation (FIV4) et être certifié ITIL 4 Foundation. Un bon niveau d'anglais est nécessaire pour le passage de la certification.

Contenu du cours ITIL V4 CDS

Organisations, personnes et culture (Cours ITIL V4 CDS (Create Deliver Support))

Structures d'Organisation
Construire des équipes efficaces
Développer la culture d'équipe

Technologies et informations

Intégration et partage des données
Rapport et analyses avancées
Collaboration et flux de travail
Automatisation des processus
Intelligence artificielle
Machine Learning
Intégration, fourniture et déploiement continu (CI/CD)
Valeur d'un modèle d'information efficace



ITgate

Training

Your Gateway to Excellence

Flux de valeur "Développement d'un nouveau service"

Modèle de flux de valeur "développement d'un nouveau service"

Pratique conception des services

Pratique gestion et développement logiciels

Pratique gestion des déploiements

Pratique gestion des mises en production

Pratique tests et validation des services

Pratique habilitation des changements

Flux de valeur "Restauration d'un service en production"

Modèle de flux de valeur "Restauration d'un service en production"

Pratique centre de service

Pratique gestion des incidents

Pratique gestion des problèmes

Pratique gestion des connaissances

Pratique gestion des niveaux de service

Pratique surveillance et gestion des évènements

Prioriser et gérer les travaux

Prioriser

Gérer les queues et backlogs

Considérations commerciales : acheter ou construire

Considérations des sous-traitances : options et gestion/Intégration de services (SIAM)

Préparation et passage de la certification ITIL 4 CDS

Révision des concepts en vue de la certification

Examen blanc

Correction collective

Passage de l'examen de certification ITIL 4 Create, Deliver et Support qui consiste à traiter en

90 minutes un QCM de 40 questions

Capital Social: 50000 DT **MF:** 1425253/M/A/M/000 **RC:** B91211472015

Tél. / Fax.: +216 73362 100 **Email:** contact@itgate-training.com **Web:** www.itgate-training.com

Adresse : 12 Rue Abdelkadeur Daghrir - Hammam Sousse 4011 – Tunisie



ITgate
Training

Your Gateway to Excellence



Capital Social: 50000 DT **MF:** 1425253/M/A/M/000 **RC:** B91211472015
Tél. / Fax.: +216 73362 100 **Email:** contact@itgate-training.com **Web:** www.itgate-training.com
Adresse : 12 Rue Abdelkadeur Daghrir - Hammam Sousse 4011 – Tunisie